

6 故障かな？と思ったときは

StorageServerの運用、および保守について説明します。

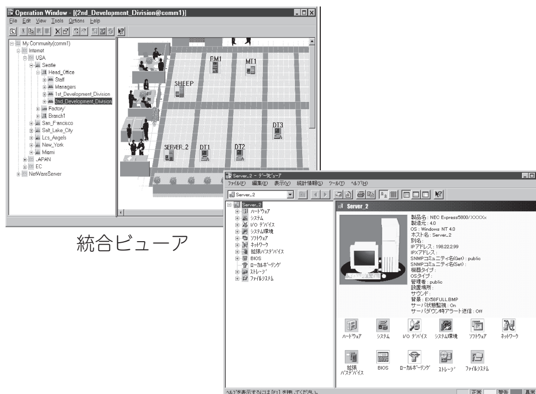
日常の保守

StorageServerを常にベストな状態でお使いになるために、ここで説明する確認や保守を定期的に行ってください。万一、異常が見られた場合は、無理な操作をせずに保守サービス会社に保守を依頼してください。

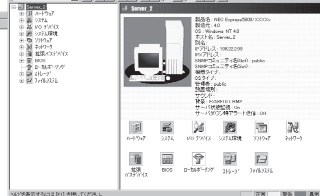
アラートの確認

システムの運用中は、ESMPROで障害状況を監視してください。
管理PC上のESMPRO/ServerManagerにアラートが通報されていないか、常に注意するよう心がけてください。ESMPRO/ServerManagerの「統合ビューア」、「データビューア」、「アラートビューア」でアラートが通報されていないかチェックしてください。

ESMPROでチェックする画面



統合ビューア



データビューア

アラートビューア

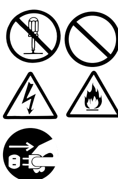
ステータスランプの確認

StorageServerの電源をONにした後、およびシャットダウンをしてStorageServerの電源をOFFにする前に、StorageServer前面にあるランプや、3.5インチデバイスベイに搭載しているハードディスクのランプの表示を確認してください。ランプの機能と表示の内容については24ページをご覧ください。万一、StorageServerの異常を示す表示が確認された場合は、保守サービス会社に連絡して保守を依頼してください。

クリーニング

StorageServerを良い状態に保つために定期的にクリーニングしてください。





装置を安全にお使いいただくために次の注意事項を必ずお守りください。指示を守らないと、人が死亡する、または重傷を負うおそれがあります。詳しくは、iiiページ以降の説明をご覧ください。

- **自分で分解・修理・改造はしない**
- **CD-ROMドライブの内部をのぞかない**
- **プラグを差し込んだまま取り扱わない**

本体のクリーニング

StorageServerの外観の汚れは、柔らかい布で空ぶきしてください。汚れが落ちにくいときは、次のような方法できれいになります。



- **シンナー、ベンジンなどの揮発性の溶剤は使わないでください。材質のいたみや変色の原因になります。**
- **コンセント、ケーブル、StorageServer背面のコネクタ、StorageServer内部は絶対に水などでぬらさないでください。**

1. StorageServerの電源がOFF(POWERランプ消灯)になっていることを確認する。
2. StorageServerの電源コードをコンセントから抜く。
3. 電源コードの電源プラグ部分についているほこりを乾いた布でふき取る。
4. 中性洗剤をぬるま湯または水で薄めて柔らかい布を浸し、よく絞る。
5. StorageServerの汚れた部分を手順4の布で少し強めにこすって汚れを取る。
6. 真水でぬらしてよく絞った布でもう一度ふく。
7. 乾いた布で空ぶきする。
8. 乾いた布で装置背面にあるファンの排気口に付着しているほこりをふき取る。

CD-ROMのクリーニング

CD-ROMにほこりがついていたり、トレーにほこりがたまっていたりするとデータを正しく読み取れません。次の手順に従って定期的にトレー、CD-ROMのクリーニングを行います。

1. StorageServerの電源がON(POWERランプ点灯)になっていることを確認する。
2. CD-ROMドライブのトレーをイジェクトする。
3. CD-ROMを軽く持ちながらトレーから取り出す。

   重要

   CD-ROMの信号面に手が触れないよう注意してください。

4. トレー上のほこりを乾いた柔らかい布でふき取る。

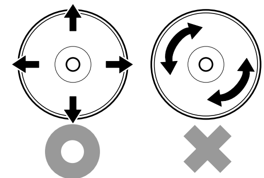
   重要

   CD-ROMドライブのレンズをクリーニングしないでください。レンズが傷ついて誤動作の原因となります。

5. オープン／クローズボタンを押して(またはトレーを軽く押して)トレーをCD-ROMドライブに戻す。
6. CD-ROMの信号面を乾いた柔らかい布でふく。

   重要

   CD-ROMは、中心から外側に向けてふいてください。クリーナをお使いになるときは、CD-ROM専用のクリーナであることをお確かめください。レコード用のスプレー、クリーナ、ベンジン、シンナーを使用すると、ディスクの内容が読めなくなったり、StorageServerにそのディスクをセットした結果、故障したりするおそれがあります。



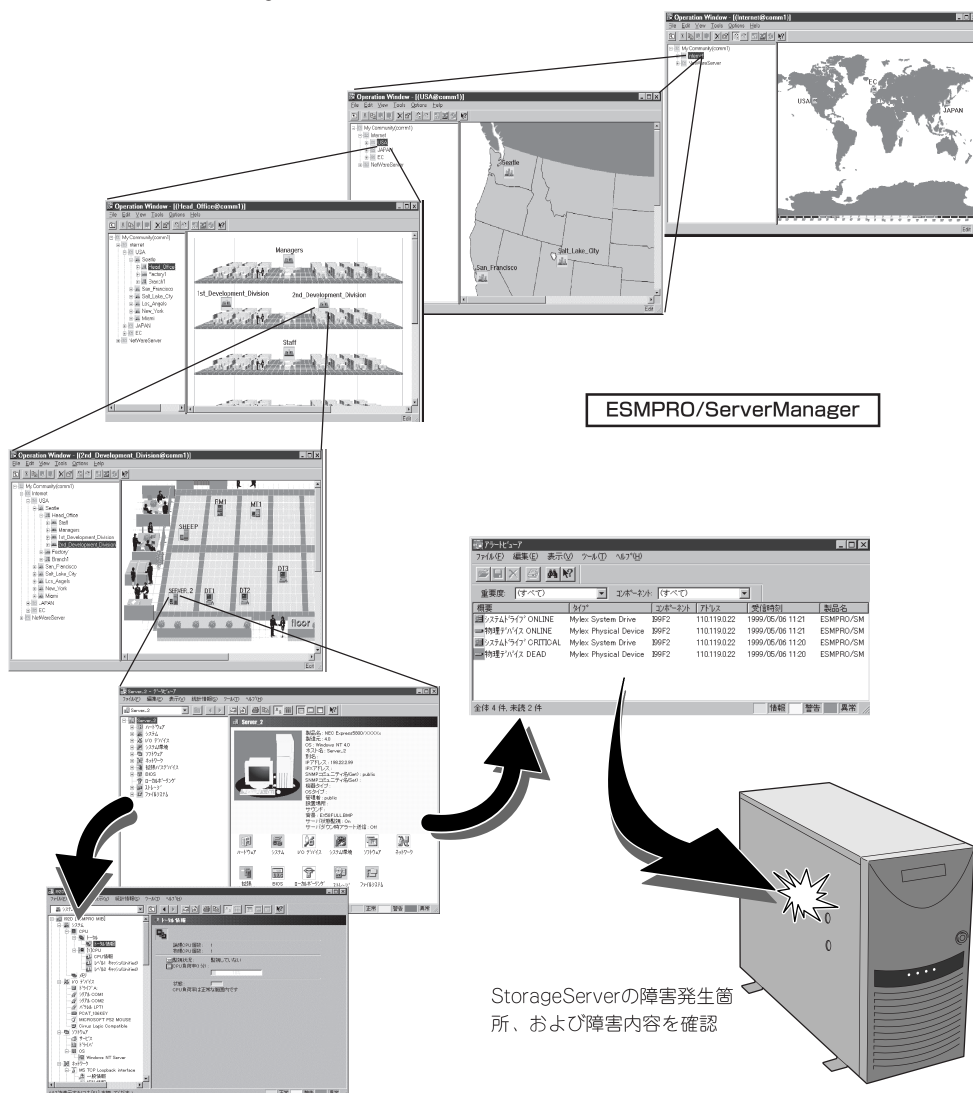
障害時の対処

「故障かな？」と思ったときは、ここで説明する内容について確認してください。該当することがらがある場合は、説明に従って正しく対処してください。

障害箇所の切り分け

万一、障害が発生した場合は、ESMPRO/ServerManagerを使って障害の発生箇所を確認し、障害がハードウェアによるものかソフトウェアによるものかを判断します。
障害発生個所や内容の確認ができたら、故障した部品の交換やシステム復旧などの処置を行います。

障害がハードウェア要因によるものかソフトウェア要因によるものかを判断するには、ESMPRO/ServerManagerが便利です。



トラブルシューティング

StorageServerが思うように動作しない場合は修理に出す前に次のチェックリストの内容に従ってStorageServerをチェックしてください。リストにある症状に当てはまる項目があるときは、その後の確認、処理に従ってください。
それでも正常に動作しない場合は、ディスプレイ装置の画面に表示されたメッセージを記録してから、保守サービス会社に連絡してください。

StorageServerについて　～導入時の問題～

初期電源投入時に連続的なビープ音が鳴り続ける

□ StorageServerのIPアドレスを誤って設定した可能性があります。重複していないかなど再確認を行ってください。確認が完了しましたら、Network Attached Storage CD-ROMを使って、再インストールを行ってください。また、初期設定ツールで正しい内容を設定し、再作成したsysprep.infを使って StorageServerの再起動を行ってください。それでも動作していない場合は保守員に連絡してください。

接続した無停電電源装置(UPS)が正しく動作しない

□ UPSのシリアルインタフェースは本装置のシリアルポート1(COM1)コネクタに接続してください。シリアルポート2(COM2)コネクタは管理PC(保守管理コンソール)との通信をするためのインタフェースに設定されています。シリアルポート2コネクタにUPSを接続すると誤動作の原因となります。シリアルポート1コネクタの位置については、2章を参照してください。

StorageServerについて　～運用時の問題～

StorageServerが起動できない

□ StorageServerの環境(フロッピーディスクドライブ/CD-ROMドライブの接続やLANケーブルの接続など)を確認してください。

□ フロッピーディスクドライブにアクセスした後、起動しない場合、ブートデバイス順が変ってしまっていることがあります。67ページを参照して、設定を確認してください。

□ CD-ROMドライブにExpress5800/StorageServer保守・管理ツールCD-ROMをセットしている場合は、CD-ROMから起動しています。CD-ROMを取り出して再起動してください。

ブラウザがWebUIを見つけることができない

□ 正しいURLは、「http://x.x.x.x:8099/」です。「x.x.x.x」はStorageServerのIPアドレスです。

□ URLウィンドウでhttp://を指定していることを確認してください。http://を付けずにアプリケーションのアドレスを入力すると、動作しません。

ブラウザアプリケーションから設定した変更内容に更新されていない

□ 設定を変更したら、[OK]ボタンをクリックして、変更を有効にしてください。

StorageServerの電源が自動的にOFFになった

□ 装置の温度が高くなりすぎた可能性があります。通気が妨げられていないか確認し、装置の温度が下がってから再起動してください。それでも電源がOFFになる場合は、保守員に連絡してください。

Webが遅い

□ ネットワーク上に負荷がかかって、通信が非常に遅くなっている可能性があります。ESMPRO/ServerAgentのネットワーク監視でネットワークの状況を確認してください。

StorageServer保守・管理ツールについて

Express5800/StorageServer　保守・管理ツールCD-ROMからStorageServerを起動できない

□ POSTを実行中にExpress5800/StorageServer 保守・管理ツールCD-ROMをセットし、再起動しないとエラーメッセージが表示されたり、OSが起動したりします。

また、StorageServer保守・管理ツールを実行中、何らかの障害が発生すると、右のようなメッセージが表示されます。エラーコードを記録して保守サービス会社に連絡してください。

エラーが発生しました。
エラーコード [XX]
終了します。
確認

エラーコードと意味は次のとおりです。

エラーコード	原因と処理方法
MC	StorageServer保守・管理ツールの対象マシンではありません。対象マシンで実行してください。
NV	不揮発性メモリ(NvRAM)にアクセスできません。

この他にもシステム診断を実行したときに障害を検出するとエラーメッセージが表示されます。表示されたメッセージをメモまたはプリントアウトし、保守サービス会社までご連絡ください。

メインメニューが文字化けしている

□ コンソールのモードが実際のコンソールと異なっている可能性があります。<R>キーを押してコンソールのモードを切り替えてみてください。

「Install Menu」について

 Install Menuが表示されない

- □ CD-ROMのAutorun機能は、Windows NT 4.0以上、およびWindows 95以上でサポートされた機能です。それ以前のバージョンでは自動的に起動しません。ご注意ください。
- □ <Shift>キーを押しながらCD-ROMをセットしますと、Autorun機能がキャンセルされます。CD-ROMをセットするときは、<Shift>キーを押さないでください。
- □ システムのレジストリ設定やCD-ROMをセットするタイミングによってはメニューが起動しない場合があります。CD-ROMの¥IMENU¥1ST.EXEをエクスプローラ等から実行してください。

オフライン保守ユーティリティ・システム診断について

オフライン保守ユーティリティとシステム診断は保守員が使用するツールです。お客様は使用しないでください。万一、起動した場合は、速やかに終了させてください。設定を変更したり、ツールのメニューを起動したりすると誤動作するおそれがあります。

その他のアプリケーションについて

それぞれのページを参照してください。

- ESMPRO/ServerAgent: 112ページ
- ESMPRO/ServerManager: 124ページ
- Global Array Manager(GAM): 142ページ
- 自動クリーンアップツール: 166ページ
- Array Recovery Tool: 172ページ
- MWA(Management Workstation Application): MWAの操作やパラメータの機能については、176ページまたは「Express5800/StorageServer 保守・管理ツール CD-ROM」内の以下のパスに格納されている「MWAファーストステップガイド」を参照してください。

  CD-ROMドライブ:¥mwa¥mwa_fsg.pdf

  機能と操作方法に関する詳細な説明については、MWAのオンラインヘルプを参照してください。

StorageServerソフトウェアの再インストール

StorageServerの再インストールは以下の手順で行います。

- 再インストールのための準備
- 内蔵のハードディスクのイニシャライズ<ミッドレンジモデル(NS8100-722J01)のみ>
- 「Network Attached Storage CD- ROM」を用いたインストール
- StorageServerの起動
- 確認と設定

再インストールのための準備

オプションボードなどを増設し、工場出荷時の状態から変更されている場合は、工場出荷時の状態に戻してください。

内蔵のハードディスクのイニシャライズ

ミッドレンジモデル(NS8100-722J01)の場合、StorageServerの再インストールを行う前に、内蔵のハードディスクのイニシャライズが必要です。内蔵のハードディスクのイニシャライズは、「MWA」をインストールしたリモートコンソールから「SCSI*Select*」ユーティリティを使って行います。以下に手順を示します。
MWAについては、4章の「StorageServerアプリケーション」の「MWA ～Management Workstation Application～」を、SCSI*Select*ユーティリティの起動方法などについては、5章の「システムの拡張」の「マザーボード内蔵のコントローラに対する設定」を参照ください。

1. MWAをインストールしたリモートコンソールを起動し、MWAを起動する。
2. StorageServerの電源をONにしてSCSI*Select*ユーティリティを起動し、「Main」メニューを表示させる。
3. カーソルキーを使って「Bus:Device:Channel」ボックス内の「チャネルA (03:04:A)」を選択して<Enter>キーを押す。

   「Options」メニューが表示されます。
4. カーソルキーを使って「SCSI Disk Utilities」を選択して<Enter>キーを押す。

   「Select SCSI Disk and press 」メニューが表示されます。
5. カーソルキーを使って「SCSI ID #0」を選択して<Enter>キーを押す。
6. カーソルキーを使って「Format Disk」を選択して<Enter>キーを押す。

   「Format Disk ?」と表示されます。
7. 「Yes」を選択して<Enter>キーを押す。

   「Are you sure ?」と表示されます。

8. 「Yes」を選択して<Enter>キーを押す。

   「Formatting Complete」を表示すると、フォーマットは完了です。

9. <Enter>キーを押して、「Select SCSI Disk and press」メニューに戻る。

10. カーソルキーを使って「SCSI ID #1」を選択して<Enter>キーを押す。

11. カーソルキーを使って「Format Disk」を選択して<Enter>キーを押す。

    「Format Disk ?」と表示されます。

12. 「Yes」を選択して<Enter>キーを押す。

    「Are you sure ?」と表示されます。

13. 「Yes」を選択して<Enter>キーを押す。

    「Formatting Complete」を表示すると、フォーマットは完了です。

14. <Enter>キーを押して、「Select SCSI Disk and press」メニューに戻る。

15. Esc>キーを押して、「Options」メニューに戻る。

16. <Esc>キーを押して、「Main」メニューに戻る。

17. <Esc>キーを押す。

    「<Exit Utility ?>」と表示されます。

18. 「Yes」を選択して<Enter>キーを押す。

19. MWAを終了する。

20. StorageServerの電源をOFFにする。

「Network Attached Storage CD- ROM」を用いたインストール

再インストールには、添付の「Network Attached Storage CD- ROM」を使います。

1. StorageServerのフロッピーディスクドライブから設定ディスクを取り出す。

2. 2章の「BIOS設定の注意点」を参照し、ブートデバイスを以下の順番に設定する。

   1.[ATAPI CD-ROM Drive]
   2.[Hard Drive]
   3.[Diskette Drive]

3. StorageServerの電源をONにして、添付の「Network Attached Storage CD-ROM」をStorageServerのCD-ROMドライブにセットする。

   CD-ROMから自動的に起動して、Network Attached StorageソフトウェアがStorageServerにインストールされます。インストールを正常に終了すると断続的なパターンでビープ音が鳴ります。異常終了した時は連続的にビープ音が鳴ります。

4. CD-ROMドライブからCD-ROMを取り出す。

5. StorageServerの電源をOFFにする。

   POWERランプが消灯したことを確認してください。2〜3分してもPOWERランプが消灯しない場合は、強制電源OFF(POWERスイッチを4秒ほど押し続ける)をしてください(強制電源OFFについては1章の「StorageServerについて」の「強制電源OFF」を参照してください)。

StorageServerの起動

これで再インストールは完了です。再度、StorageServerの電源をONにする前に、StorageServerのフロッピーディスクドライブに設定ディスクをセットしてください。2章の「セットアップ」の「システムのセットアップ」を参照してください。

確認と設定

StorageServerソフトウェアの再インストール後、初回起動が完了(断続的なビープ音が鳴る)したら、以下の手順に従ってください。StorageServerへの接続は1章の「StorageServerについて」の「基本的な操作」ー「StorageServerへの接続」を参照してください。

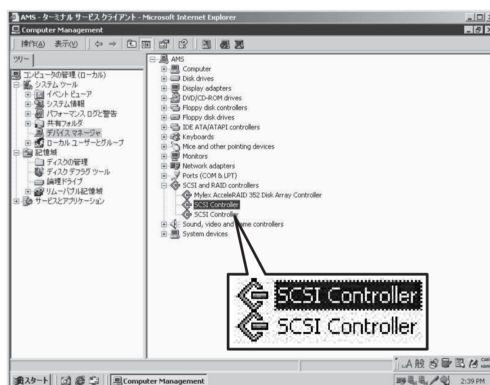
StorageServerへのログオン

クライアントマシンより WebUIにてStorageServerに接続し、WebUIのメインメニューバーの[メンテナンス]とサブメニューバーの[ターミナルサービス アドバンスド クライアント]を選択し、ターミナルサービスクライアントを起動する。
administrator権限を持ったユーザー名を用いてStorageServerへリモートログオンします。



デバイスマネージャでの確認 ～SCSI/RAIDドライバの更新～

ターミナルサービスクライアント画面から[ComputerManagement]の[デバイスマネージャ]を起動し、SCSI and RAID Controllersを確認します。「SCSI Controller」と表示されているところがある場合はドライバを更新してください。以下の手順で行います。



1. デスクトップのマイコンピュータを右クリックして表示されるメニューから[Manage]を選択し、起動した[ComputerManagement]の[デバイスマネージャ]を選択する。

2. [SCSI and RAID Controllers]を確認し、[SCSI Controller]と表示されているところがある場合は、[SCSI Controller]を選択後、右クリックからプロパティを開く。

3. [ドライバ]タブにクリックし、[ドライバの更新]ボタンをクリックする。

   「新しいハードウェアの検出ウィザード」が起動します。

4. [次へ]ボタンをクリックする。

   [ハードウェア デバイス ドライバのインストール]ダイアログボックスが表示されます。

5. [デバイスに最適なドライバを検索する(推奨)]を選択し、[次へ]ボタンをクリックする。

   [ドライバ ファイルの特定]ダイアログボックスが表示されます。

6. [場所を指定]のみをチェックし、[次へ]ボタンをクリックする。

[デバイス ドライバのアップグレードウイザード]ダイアログボックスが表示されます。

7. [製造元のファイルのコピー元]に「C:\WINNT\SYSTEM32 」を指定し、[OK]ボタンをクリックする。

[ドライバファイルの検索]ダイアログボックスが表示されます。

8. [次へ]ボタンをクリックする。

[ディスクの挿入]ダイアログボックスが表示されます。

9. [OK]ボタンをクリックする。

[ファイルが必要]ダイアログボックスが表示されます。

10. [コピー元]に「C:\WINNT\SYSTEM32 」を指定し、[OK]ボタンをクリックする。

[デバイスドライバのアップグレードウィザードの完了]ダイアログボックスが表示されます。

11. [完了]ボタンをクリックする。

12. [SCSI Controller]のプロパティダイアログボックスを閉じる。

デバイスマネージャでの確認　～DVD/CD-ROMドライバの更新～

[ComputerManagement]の[デバイスマネージャ]で、[DVD/CD-ROM drivers]を確認します。(!)と表示されている場合はドライバを更新します。以下の手順で行います。

1. [ComputerManagement]から[デバイスマネージャ]を選択する。

2. [DVD/CD-ROM drivers]を確認し、(!)と表示されているところがある場合は、(!)を選択後、右クリックからプロパティを開く。

3. [ドライバ]タブにクリックし、[ドライバの更新]ボタンをクリックする。

「デバイスドライバのアップグレードウィザード」が起動します。

4. [次へ]ボタンをクリックする。

[ハードウェア デバイス ドライバのインストール]ダイアログボックスが表示されます。

5. [デバイスに最適なドライバを検索する(推奨)]を選択し、[次へ]ボタンをクリックする。

[ドライバ ファイルの特定]ダイアログボックスが表示されます。

6. [場所を指定]のみをチェックし、[次へ]ボタンをクリックする。

[デバイス ドライバのアップグレードウイザード]ダイアログボックスが表示されます。

7. [製造元のファイルのコピー元]に「C:\WINNT\SYSTEM32 」を指定し、[OK]ボタンをクリックする。

[ドライバファイルの検索]ダイアログボックスが表示されます。

8. [次へ]ボタンをクリックする。

[デバイスドライバのアップグレードウィザードの完了]ダイアログボックスが表示されます。

9. [完了]ボタンをクリックする。

10. プロパティダイアログボックスを閉じる。

デバイスマネージャでの確認　～不明なデバイスドライバの更新～

[ComputerManagement]の[デバイスマネージャ]で、[System Devices]を確認します。「不明なデバイス」と表示されているところがある場合は、ドライバの更新を以下の手順で行います。

1. [スタート]ー[プログラム]ー[Administrative Tools]ー[Computer Management]を起動して、[デバイスマネージャ]を選択する。
2. [System Devices]を確認し、「不明なデバイス」と表示されているところがある場合は、[不明なデバイス]を選択後、右クリックからプロパティを開く。
3. [ドライバ]タブにクリックし、[ドライバの更新]ボタンをクリックする。

   「新しいハードウェアの検出ウィザード」が起動します。
4. [次へ]ボタンをクリックする。
5. [このデバイスの既知のドライバを表示して、その一覧から選択する]を選択し、[次へ]ボタンをクリックする。
6. [NEC Baseboard Management Controller]を選択し、[次へ]ボタンをクリックする。

   [次のハードウェアデバイスのドライバーをインストールします]ダイアログボックスが表示されます。
7. [NEC Baseboard Management Controller]にを指定し、[次へ]ボタンをクリックする。

   「Windows2000 DriverSet v1.00上のファイル'necras.sys'が必要です」というメッセージが表示されます。
8. [参照]ボタンをクリックして、「C:\WINNT\System32\drivers 」を指定してから[OK]ボタンをクリックする。

   [新しいハードウェアの検出ウィザードの完了]ダイアログボックスが表示されます。
9. [完了]ボタンをクリックする。
10. プロパティダイアログボックスを閉じる。

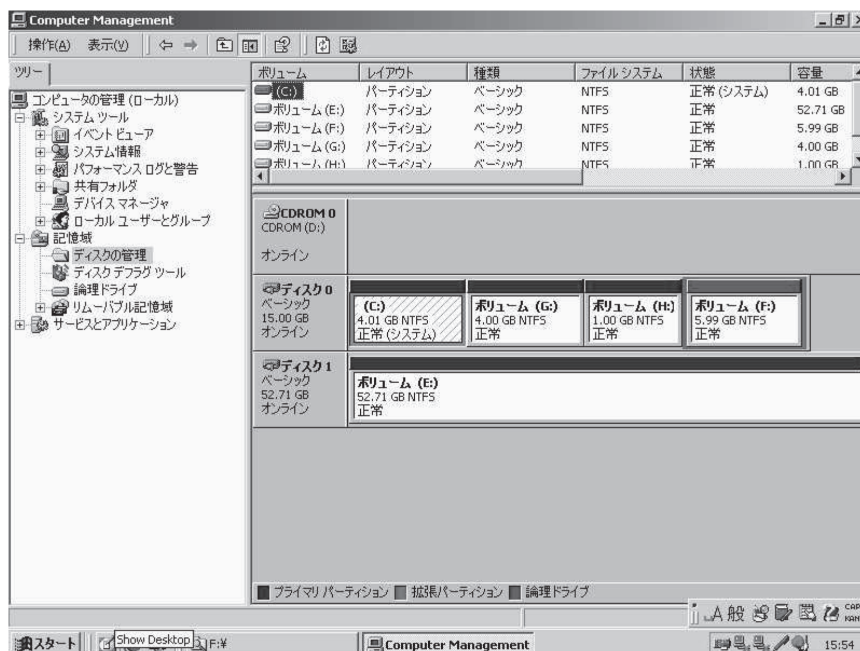
ディスク管理での確認　～ドライブレターの変更～

[Computer Management]の[ディスク管理]でドライブ文字を確認し、必要に応じてドライブレターを変更します。
[Computer Management]の[ディスク管理]を選択します。そして、CD-ROMや各ディスクのボリュームに設定されているドライブレターが以下の図の設定になっていることを確認してください。異なっている場合は、次の画面の設定となるように変更してください。

● ミッドレンジモデル(N8100-722J01)の場合



● エントリモデル(タワータイプ)(N8100-725)の場合



● エントリモデル(ラックタイプ)(N8100-726)の場合



以上で完了です。[Computer Management]を終了し、StorageServerを再起動してください。

ミッドレンジモデル(N8100-722J01)でフェイル・オーバー機能を使用される場合は、4章の「StorageServerアプリケーション」の「フェイル・オーバー機能」を参照してください。

移動と保管

StorageServerを移動・保管するときは次の手順に従ってください。

⚠警告

装置を安全にお使いいただくために次の注意事項を必ずお守りください。指示を守らないと、人が死亡する、または重傷を負うおそれがあります。詳しくは、iiiページ以降の説明をご覧ください。

- 自分で分解・修理・改造はしない
- リチウム電池を取り外さない
- プラグを差し込んだまま取り扱わない

⚠注意

装置を安全にお使いいただくために次の注意事項を必ずお守りください。指示を守らないと、火傷やけがなどを負うおそれや物的損害を負うおそれがあります。詳しくは、iiiページ以降の説明をご覧ください。

- 一人で持ち上げない
- 中途半端に取り付けない
- カバーを外したまま取り付けない
- 指を挟まない
- 高温注意
- ラックが不安定な状態でデバイスをラックから引き出さない
- 複数台のデバイスをラックから引き出した状態にしない

重要

- ラックタイプの移動や取り外しは保守サービス会社に依頼することをお勧めします。
- フロアのレイアウト変更など大掛かりな作業の場合はお買い上げの販売店または保守サービス会社に連絡してください。
- ハードディスクを内蔵している場合はハードディスクに衝撃を与えないように注意してStorageServerを移動させてください。

1. フロッピーディスク、CD-ROMをセットしている場合はStorageServerから取り出す。

   重要

   StorageServerのフロッピーディスクドライブにセットしている設定ディスクは大切に保管してください。

2. StorageServerの電源をOFF(POWERランプ消灯)にする。
3. StorageServerの電源コードをコンセントから抜く。
4. StorageServerに接続しているケーブルをすべて取り外す。

5. 2人以上でStorageServerの底面を持って運ぶ。



StorageServer前面のフロントベゼルを持って、持ち上げないでください。フロントベゼルが外れて落下し、装置を破損してしまいます。

6. StorageServerに傷がついたり、衝撃や振動を受けたりしないようしっかりと梱包する。

ユーザーサポート

アフターサービスをお受けになる前に、保証およびサービスの内容について確認してください。

保証について

StorageServerには『保証書』が添付されています。『保証書』は販売店で所定事項を記入してお渡ししますので、記載内容を確認のうえ、大切に保管してください。保証期間中に故障が発生した場合は、『保証書』の記載内容にもとづき無償修理いたします。詳しくは『保証書』およびこの後の「保守サービスについて」をご覧ください。
保証期間後の修理についてはお買い求めの販売店、最寄りのNECまたは保守サービス会社に連絡してください。



- **NEC製以外(サードパーティ)の製品、またはNECが認定していない装置やインタフェースケーブルを使用したために起きたStorageServerの故障については、その責任を負いかねますのでご了承ください。**
- **本体の背面に、製品の形式、SERIAL No.(製造番号)、定格、製造業者名、製造国が明記された銘板が貼ってあります。販売店にお問い合わせする際にこの内容をお伝えください。また銘板の製造番号と保証書の保証番号が一致していませんと、装置が保証期間内に故障した場合でも、保証を受けられないことがありますのでご確認ください。万一違う場合は、販売店にご連絡ください。**

修理に出される前に

「故障かな？」と思ったら、以下の手順を行ってください。

① 電源コードおよび他の装置と接続しているケーブルが正しく接続されていることを確認します。

② 「障害時の対処(263ページ)」を参照してください。該当する症状があれば記載されている処理を行ってください。

以上の処理を行ってもなお異常があるときは、無理な操作をせず、お買い求めの販売店、最寄りのNECまたは保守サービス会社にご連絡ください。その際にサーバのランプの表示や管理ソフトウェアからのアラートメッセージやイベントログなどもご確認ください。故障時のランプ表示やエラーメッセージは修理の際の有用な情報となることがあります。保守サービス会社の連絡先については、付録B「保守サービス会社網一覧」をご覧ください。
なお、保証期間中の修理は必ず保証書を添えてお申し込みください。



StorageServerは日本国内仕様のため、NECの海外拠点で修理することはできません。ご了承ください。

修理に出される時は

修理に出される時は次のものを用意してください。

□ 保証書

□ 障害情報、または障害が起きたときの状況のメモ

□ 本体の記録

補修用部品について

本装置の補修用部品の最低保有期間は、製造打ち切り後7年です。

保守サービスについて

保守サービスはNECの保守サービス会社、およびNECが認定した保守サービス会社によってのみ実施されますので、純正部品の使用はもちろんのこと、技術力においてもご安心の上、ご都合に合わせてご利用いただけます。
なお、お客様が保守サービスをお受けになる際のご相談は、弊社営業担当または代理店で承っておりますのでご利用ください。保守サービスは、お客様に合わせて2種類用意しております。

保守サービスメニュー

契約保守サービス	お客様のご要求により優先的に技術者を派遣し、修理にあたります。この保守方式は、装置に応じた一定料金で保守サービスを実施させていただくもので、お客様との間に維持保守契約を結ばせていただきます。 さまざまな保守サービスを用意しています。詳しくはこの後の説明をご覧ください。
未契約修理	お客様のご要求により、技術者を派遣し、修理にあたります。保守または修理料金はその都度精算する方式で、作業の内容によって異なります。

NECでは、お客様に合わせて以下の契約保守サービスを用意しております。



- **サービスを受ける為には事前の契約が必要です。**
- **サービス料金は契約する日数／時間帯により異なります。**

ハードウェア保守サービス

維持保守サービス

定期的な点検により障害を予防します。(定期予防保守)
また、万一障害発生時には保守技術者がすみやかに修復します。(緊急障害復旧)

出張修理サービス

障害発生時、保守技術者が出張して修理します。(緊急障害復旧)

付帯設備保守サービス

コンピュータだけでなく、空調設備、電源設備などの付帯設備について点検・修理をします。

ソフトウェア保守サービス

PP(プログラム・プロダクト)保守サービス

NECが納入する一部他社製品のライセンス・ソフトウェアに対し、下記の作業を行います。
(製品によっては保守サービスを提供できないものがあります。)

- PPに関する電話・FAXによる問い合わせ対応
- PPの更新情報・技術情報などの提供
- PPの更新版の提供

オプションサービス

下記のオプションサービスもございますのでご利用ください。
なお、オプションサービスは提供するNEC販売店により、名称、内容が異なる場合がございますので、お確かめの上、ご用命ください。以下のサービスはNECフィールディング株式会社が提供するものです。

統括保守サービス

他社が納入した他社製品*を含むシステムの保守管理業務を代行し、障害発生時の障害切り分けを行うことにより、保守窓口の一本化を実現します。

* 他社が納入した他社製品は、お客様と他社との間でその保守契約が必要です。

- 保守に関するお客様窓口と保守全般の取りまとめ
- 障害の切り分けと障害復旧フォロー
- 保守情報の取りまとめ

マルチベンダ保守サービス

マルチベンダ製品(StorageServer+SI仕入製品*)で構成されるクライアント・サーバ・システムに対し、下記の形態による修理を行います。

維持保守形態	定期予防保守と、障害発生機器の切り分け、緊急障害復旧を行います。
出張保守形態	障害発生機器の切り分け、緊急障害復旧を行います。
引取り保守形態	障害発生機器の切り分け、取外し、引取り、持帰り、調査、修理をし、完了後に取付け、動作確認、修理内容報告、引渡しを行います。
預り保守形態	お客様が送付された故障品を修理し、完了後にご返送します。

* SI仕入製品とは・・・

NECが他社から仕入れ、責任をもってお客様に納入させていただく他社製品のことです。

LANマルチベンダサービス

他社製品を含むマルチベンダで構成されるLAN機器(ルータ・HUB・ブリッジなど)について、障害原因の切り分けとお客様が選んだ保守方式による障害修復を行います。クライアントおよびサーバは、本メニュー対象外です。
NEC製のLAN機器は出張修理を行います。
他社製品のLAN機器についても、シングルウインドウでその障害修復(センドバック、予備機保守など、お客様が選んだ保守方式による)までをフォローします。

クライアント構成監視サービス

Windows NT/NetWareを使用したクライアント・サーバシステムにおけるクライアントのハードウェア構成情報とインストール済みソフト情報をリモートで採集し、編集してお客様に報告します。

LAN・ネットワーク監視サービス

お客様が準備したLAN・ネットワーク監視装置を使用し、INS回線経由で監視します。サービス内容は、ネットワークノードの障害監視から、性能監視、構成監視まであります。サービス日時は、24時間・365日まで9パターンから選択できます。監視の結果は、毎月報告書を発行します。修理は、ハードウェアの保守サービスで対応します。

情報サービスについて

StorageServerに関するご質問・ご相談は「NEC 58 インフォメーションセンター」でお受けしています。

※　電話番号のかけまちがいが増えております。番号をよくお確かめの上、おかけください。

NEC 58 インフォメーションセンター　　TEL. 03-3455-5800(代表)
FAX. 03-3456-0657

受付時間／AM10:00～PM5:00　月曜日～金曜日(祝祭日を除く)

インターネットでも情報を提供しています。

http://www.express.nec.co.jp/

『58番街』：製品情報、Q&Aなど最新Express情報満載！

http://www.nefs.co.jp/

NECフィールディング株式会社ホームページ：メンテナンス、ソリューション、用品、施設工事などの情報をご紹介しています。

～Memo～